

## H29年度 ちゃいれっく東天満保育園 ご意見・苦情解決記録

件数：2件

1

受付日	平成 29 年 12 月 18 日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他 ( )
ご要望	担当保育士が 0 歳園児の昼のパジャマへの着替え時の際、園児の右腕部分に傷があることに気付いたが、傷に関して、職員で確認・共有をせず、引き継ぎノートにも記載し忘れたまま退勤。次の日連絡帳に傷の写真が添付され、「ちゃんと子どもの事を見て欲しい」とクレームがあった。
解決記録	<p>問題があった翌日、担当保育士から保護者（母）へお迎えの際にお伝えできていなかったことをお詫びし、後日園長、担当保育士、保護者（父）とのお話の場を持ち、園として対応すべきことであったことをお話し、以下の対応を徹底する事をお伝えしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・朝の視診以外にも、身体をよく見て変わったところはないかチェックをし、気が付いた時にはすぐにメモを取ってできる限りその場で職員間での確認・共有して記録に残すようにする。</li> <li>・子どもたちに強い個性が出てきている時期を踏まえ、一人ひとりの子どもの個性について考え、保育内容の見直しを行う。</li> <li>・延長保育利用の子どもに対しては、遅番の担当職員へ引き継ぎノートを最大限に活用し、保護者への返答が十分にできるように配慮する。</li> <li>・担当制について検討する。</li> <li>・延長保育への引き継ぎや、次の日の朝に正確な情報を伝えられているか振り返る。</li> <li>・声を出して職員間での共有周知をする。</li> </ul>

2

受付日	平成 30 年 1 月 24 日
ご要望者	保護者 ・ 近隣住民 ・ その他 ( )
ご要望	<p>職員の伝達ミスが何度かあった。保育士に伝わっていないことで安心して保育園に預けることができない。</p> <p>※朝の受け入れ時に保護者から夕食と延長の依頼があったが、職員が伝達を忘れてしまい、遅番保育士が保護者に連絡を入れ延長が発覚、夕食も</p>

	提供できなかった。
解決記録	園長、担任より保護者・園児に謝罪しました。 改善策としては、園長、主任、担任で話し合い、単発の延長利用は、朝、タッチパネルの前に保護者に記入してもらえるボードを用意しておき、保護者にそれにご記入頂いて、その日の昼礼にて再確認する様にしたところ、漏れがなくなりました。

以上